



Covid 19

Plano de Actuação para o Verão de 2020



Somos antes de mais uma entidade reconhecida pelo Turismo de Portugal com o selo de *Clean and Safe*



Formação dos Colaboradores

Os colaboradores possuem formação sobre os processos internos e de como cumprir as praticas de prevenção

Informação aos Clientes

Está disponibilizada aos clientes toda a informação relevante relativamente aos nossos processos internos e de como cumprir as praticas de prevenção

Estabelecimento equipado

O Hotel possui todo o equipamento de prevenção necessário, materiais de limpeza e materiais de proteção e assegura as melhores práticas de limpeza e higienização

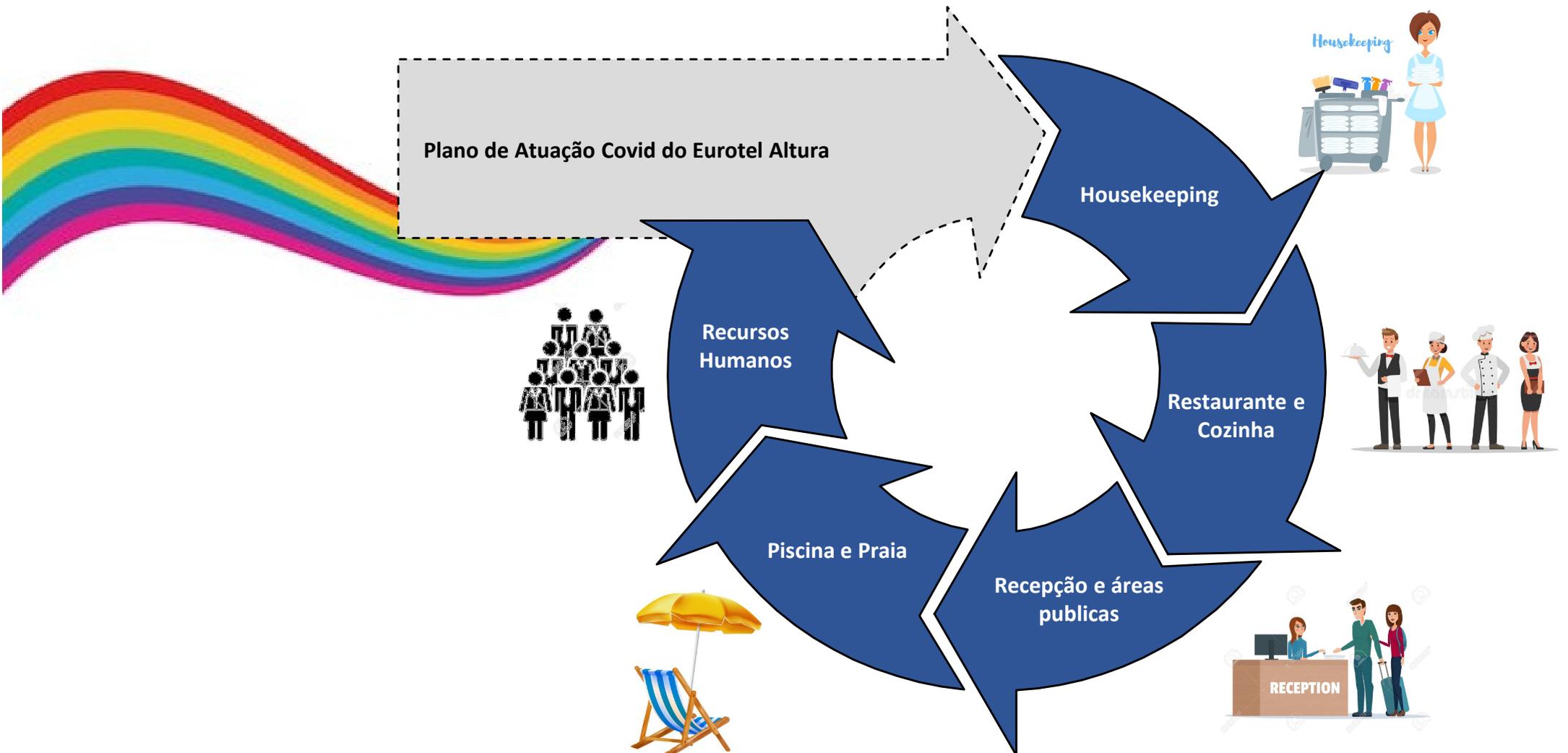
Protocolo de limpeza

Existe um protocolo de limpeza bem definido que garante toda a higienização de roupa e limpeza dos quartos

Operação adequada

A operação assegura que haja um membro responsável por acionar os procedimentos em qualquer caso de suspeita

Fomos mais longe e criámos um plano que abrange todas as áreas do hotel.
Queremos que tenha umas férias seguras mas inesquecíveis





Housekeeping

Limpeza de quartos e áreas públicas

Nos Quartos

- Equipa sempre equipada com equipamento de segurança (viseiras/máscaras, gel desinfetante e luvas)
- Kit limpeza *do it yourself* para os clientes no quarto
- Obrigatória a limpeza húmida, em detrimento da limpeza a seco e do uso de aspirador de pó
- Protocolo rigoroso de desinfeção diária do quarto, com *check-list* de procedimentos assinada diariamente para o cliente conferir (limpeza de maçanetas, móveis,...)
- Roupa de cama e toalhas trocadas diariamente a pedido
- Preferência a utilização de materiais descartáveis (chávenas de café, copos,...)
- Desinfeção diária de todo o material de trabalho dos colaboradores
- Opção de proibir entrada de pessoas no quarto (limpeza diária)
- Retirada de tapetes e qualquer outro tipo de tapeçarias o que torna a desinfeção de superfícies mais eficaz

Nas Áreas públicas

- Equipa sempre equipada com equipamento de segurança (viseiras/máscaras, gel desinfetante e luvas)
- Protocolo rigoroso de desinfeção diária das áreas públicas incluindo pulverização das mesmas com produtos indicados para a desinfeção
- Rotina de arejamento de áreas públicas



Restaurante e Cozinha

Pequeno Almoço, Almoço e Jantar

No Restaurante

- Equipa equipada com equipamento de segurança (viseiras/máscaras, gel desinfetante e luvas)
 - Protocolo rigoroso de desinfeção de todo o espaço, equipamentos, talheres e pratos
 - Mesas desinfetadas após cada rotação de cliente na mesa
 - Dinheiro (notas e moedas) proibidas nos restaurantes
 - Cartas de restaurantes plastificadas e desinfetadas em cada utilização
 - Restrição da capacidade de pessoas na sala para garantir distancias de segurança
 - Criação de *sittings* no pequeno-almoço e jantar para mitigar número de pessoas nos espaços de restauração
 - Possibilidade de consumir todas as refeições no quarto
 - *Take-away* opcional de todas as refeições
 - Eliminação de todos os Buffets
-
- ✓ Pequeno-almoço Continental a la carte com carta com opções
 - ✓ Jantar set-menu *a la carte* (3 pratos) para meias pensões
 - ✓ *A la carte* completo do Orangea Bistro que se muda temporariamente do Ozadi Tavira Hotel para o Eurotel Altura (<http://www.ozaditavirahotel.com/restaurante-orangea-bistro-tavira>)



Restaurante e Cozinha

Pequeno Almoço, Almoço e Jantar

Na Cozinha

- Equipa equipada com equipamento de segurança (viseiras/máscaras, gel desinfetante e luvas)
- Protocolo rigoroso de desinfeção de todo o espaço e equipamentos
- Prevalcimento dos produtos confeccionados em vez dos crus
- Desinfeção todas as embalagens antes de colocação nos frigoríficos
- Desinfeção em recipientes próprios de todas as embalagens que entrem dentro do hotel
- Obrigação de utilização de mascaras e desinfeção das mãos por parte de qualquer fornecedor ou entidade externa que entre no hotel
- Continuação do cumprimento integral de todos os procedimentos de HAACCP (Análise de Perigos e Controlo de Pontos Críticos)





Recepção e Áreas Públicas

Na Recepção e Áreas públicas

- Equipa equipada com equipamento de segurança (viseiras/máscaras, gel desinfetante e luvas)
- Protocolo rigoroso de desinfeção de todo o espaço e equipamentos
- Acrílicos em toda a zona de balcão da recepção para separação de colaboradores e clientes
- Dispensadores de gel e de luvas no balcão sempre disponíveis para clientes
- Balcão e TPAs de cartões constantemente desinfetados
- Bagagens desinfetadas no check-in
- Elevadores desinfetados a cada hora
- Número de Whatsapp para comunicar com a recepção e deste modo evitar deslocações dos clientes
- Utilização de sistema de separação de clientes. 3 áreas separadas para check-in, check-out e *consierge*
- Processos novos de check-in e check-out para mitigar contactos
 - ✓ Check-in: Os clientes são contactados antes da entrada para solicitar dados de cartão de cidadão e cartão de crédito para garantia de reserva evitando assim filas de espera na chegada ao hotel – o processo já está feito, basta entregar chave
 - ✓ Check-out: clientes são consultados na noite anterior se desejam proceder à liquidação de eventuais faturas pendentes. Colocação de carta debaixo da porta com nota explicativa e com a conta corrente
 - ✓ Encomenda de jornais/revistas por quarto diária para evitar deslocações ao exterior

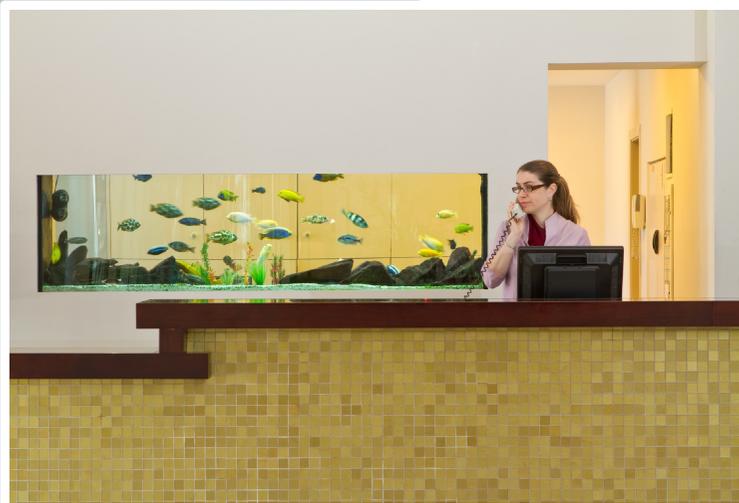


Piscina e Praia

Piscina, Jardins e Concessão de praia

Na Piscina e na Praia

- Equipa equipada com equipamento de segurança (viseiras/máscaras, gel desinfetante e luvas)
- Protocolo rigoroso de desinfeção de todo o espaço e equipamentos (e.g. todas as espreguiçadeiras são passadas a pano e álcool com cada utilização)
- Espreguiçadeiras mais espaçadas com um maior número de sombras para dar mais espaço a cada família
- Controlo de entradas no hotel com recurso a guarda e pulseiras para hóspedes
- Na praia, cada sombra a uma distância de pelo menos dois metros da outra para garantir a distância de segurança
- Na praia todos os dias de manhã a área de concessão é pulverizada com desinfetante
- Bar da praia com serviço às espreguiçadeiras para evitar deslocações ao restaurante (bebidas e snacks) em Julho e Agosto
- Bar da praia com serviço de snacks *take-away* para a concessão em Julho e Agosto



Recursos Humanos

Os Recursos Humanos

- Todos os colaboradores possuem formação sobre os processos internos e de como cumprir as melhores práticas de prevenção
- Cada colaborador é um Embaixador do plano de prevenção e segurança e pode informar e reforçar as regras internas a outros colaboradores ou a clientes
- Ao servir os clientes mantem-se sempre uma distância de segurança (quando possível)
- Toda a equipa equipada com Kit equipamento de segurança (viseiras/máscaras, gel desinfetante e luvas)
- Diariamente medição de temperatura de todos os funcionários
- Criação da posição delegado de segurança e saúde Covid que assegura os procedimentos internos e está sempre disponível para esclarecimento de duvidas aos clientes
- Todo o fardamento é trocado e lavado diariamente nas instalações do hotel
- Mínima rotação de equipa e não recurso a trabalhadores externos à empresa para poder assegurar que as normas internas são cumpridas



Considerações Gerais

Todas as áreas do hotel

Considerações gerais e limitações do Hotel devido às medidas

- Procedemos ao encerramento de alguns espaços comum para assegurar a segurança dos nossos hóspedes nomeadamente: SPA e área de Massagens, Ginásio, Área Wellness com Piscina Interior, Banho Turco e Balneários
- O **Kids Club** continuará a funcionar pois é a nossa vocação receber famílias. Este ano funcionará de uma maneira diferente. Teremos o espaço físico do Kids Club encerrado e todas as actividades serão realizadas ao ar livre, por marcação e lotação máxima e manteremos todas as distancias de segurança necessárias para proteger os nossos clientes mais importantes
- Iremos funcionar com um sistema de pulseiras de modo a controlar a presença de hóspedes no hotel e não permitir a entrada a pessoas estranhas ao mesmo
- Pedimos aos hóspedes para evitarem trazer convidados para o hotel. Se o fizerem, terão de se registar na nossa recepção e receber uma pulseira de convidado

O que pedimos aos nossos clientes

1

Cumpram as regras internas do hotel

- Ajudar-nos a manter o ambiente seguro seguindo as recomendações do nosso pessoal
- Elevador com lotação de apenas um quarto/família por viagem
- Respeitar controlo de entradas no hotel – sistema de pulseiras
- Recomendação de utilização de mascaras/viseiras nos espaços internos públicos do hotel
- Digam-nos constantemente como melhorar

2

Cumpram as 5 regras básicas de prevenção pessoal

- Lavar as mãos frequentemente com sabão por 30 segundos ou substância com álcool
- Manter o distanciamento social
- Utilizar máscaras/viseiras sempre que perto de outras pessoas
- Espirrar/tossir para o cotovelo e lavar as mãos de seguida
- Minimizar o toque na cara

3

Divirtam-se e passem umas férias inesquecíveis



Contactos úteis

Eurotel Altura

Avenida 24 de Junho
8950-411 Altura, Faro
Algarve | Portugal

Contactos

Telefone principal: + 351 281 956 450

Fax principal: + 351 281 956 371

Reservas: + 351 281 956 450

Email geral: guestservices@eurotel-altura.com

Reservas: reservas@eurotel-altura.com

Director Comercial: paulo.domingos@eurotel-portugal.com

